



ولاية تينيسي  
دائرة تنمية اليد العاملة والقوة العاملة

التجيئ السياسي: EEO/AA1

الموضوع:  
الإتقان المحدود للإنجليزية  
وخدمات الترجمة الخطية/الشفهية

تاريخ الإصدار:  
٢٠٠٦ ديسمبر، ١ كانون الأول/ديسمبر  
يلغى:  
التجيئ السياسي EEOAA1، ١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٥

السلطة:  
دائرة الموظفين، الفرع ٧-١١٢٠

### الهدف

يقدم هذا التجيئ سياسة عامة لـ"دائرة تنمية اليد العاملة والقوة العاملة لولاية تينيسي" [TDLWD] Tennessee Department of Labor Workforce Development] للتواصل مع أفراد ذوي "إتقان محدود للإنجليزية" [Limited English Proficiency] أو [LEP] وإرشادات وتعليمات محددة لذلقي وتقديم خدمات موقته وجيدة النوعية في الترجمة الخطية/الشفهية للعملاء ومقدمي طلبات الحصول على خدمات البرامج، ومقدمي طلبات العمل، وغيرهم من زبائن دائرة TDLWD.

### المراجع

أ. قانون الحقوق المدنية لعام ١٩٦٤، العنوان السادس والسابع، حسب تعديلهما، القانون العام ٣٥٢-٨١، الفقرة ٢٥٢ من اللائحة ٧٨ (الفقرة ٢٠٠٠ من العنوان ٤٢ من القانون الأمريكي).

ب. الأمر التنفيذي الرئاسي ١٣١٦٦ - تحسين الوصول إلى الخدمات لذوي الإتقان المحدود للإنجليزية (بتاريخ ١١ آب/أغسطس ٢٠٠٠).

ج. الإرشاد السياسي لوزارة العدل الأمريكية - إيفاد العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام ١٩٦٤ - التمييز من حيث الأصل الوطني ضد ذوي الإتقان المحدود للإنجليزية (السجل الفدرالي - بتاريخ ١٦ آب/أغسطس ٢٠٠٠).

د. مركز الحقوق المدنية؛ إيفاد العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام ١٩٦٤؛ الإرشاد السياسي إلى مستلمي المساعدة المالية الفدرالية حول الحظر في العنوان السادس للتمييز من حيث الأصل الوطني المؤثر على ذوي الإتقان المحدود للإنجليزية (السجل الفدرالي - بتاريخ ٢٩ أيار/مايو ٢٠٠٣).

٥. قانون إستثمار القوة العاملة لعام ١٩٩١ ، الفقرة ١١١ ، القانون العام ١٠٥ - ٢٢٠ ، الفقرة ٩٣٦ من اللائحة ١٢ (الفقرة ٢٠١ وما يليها من العنوان ٢٩ من القانون الأمريكي).

و. الفقرة ٢٩ ، قانون الأنظمة الفدرالية، الجزء ٣٧ ، تطبيق شروط عدم التمييز وتكافؤ الفرص لقانون إستثمار القوة العاملة لعام ١٩٩١ .

ز. قانون السلامة والصحة المهنية لعام ١٩٧٠ (الفقرة ٦٥١ وما يليها من العنوان ٢٩ من القانون الأمريكي).

## النطاق

يسري هذا التوجيه على كافة برامج ونشاطات دائرة TDLWD.

**ملاحظة:** سيتم تحديد الشروط المحددة وتطبيقاتها على مختلف البرامج والأقسام ضمن دائرة TDLWD بناءً على كل حالة وحسب اعتبارات أخرى منها جهة الإتصال حيث قد تكون المساعدة اللغوية مطلوبة؛ وطبيعة المعلومات والخدمات التي تقدم؛ وأهمية المعلومات والخدمات التي تقدم.

## التعريف

**الإنقان المحدود للإنجليزية [LEP]** – يكون الفرد ذو الإنقان المحدود للإنجليزية غير قادر على تكلم أو قراءة أو كتابة أو فهم اللغة الإنجليزية على مستوى يتيح له التفاعل بفعالية مع مقدمي الخدمات والإلمام بفعالية بالبرامج أو المشاركة فيها.

## السياسة

أ. لن يحرم أي فرد مؤهل من الوصول العادل والمجدى إلى الفوائد أو الخدمات المقدمة من دائرة TDLWD أو عبرها بناءً على عجز ذلك الفرد أو قدرته المحدودة على التواصل في اللغة الإنجليزية.

ب. تتبع دائرة TDLWD سياسة إتخاذ خطوات معقولة لتقديم الوصول إلى كافة البرامج والنشاطات التي تديرها دائرة TDLWD؛ والحرص على أن يتمكن الأشخاص غير المتقنيين للإنجليزية من المشاركة الفعالة في البرامج والنشاطات والإسقادة منها؛ والحرص على أن يتمكن الأشخاص غير المتقنيين للإنجليزية من التفاعل الفعال مع كافة البرامج والنشاطات المقدمة من دائرة TDLWD وعبرها. أقر هنا للوصول إلى موقع

إنترنت ذوي الإتقان المحدود للإنجليزية [LEP]، <http://www.lep.gov> للحصول على مزيد من المعلومات.

ج. على موظفي دائرة TDLWD، خصوصاً هؤلاء الذين تشمل مهامهم الروتينية التعامل مع أفراد الجمهور العام، أن يطعوا العلامة ومقدمي الطلبات وغيرهم من الزبائن ذوي الإتقان المحدود للإنجليزية وأو الذين يبدون صعوبات في تكلم الإنجليزية، على السياسة التي تشترط على دائرة TDLWD تقديم مترجم خططي/شفهي بدون كلفة للشخص ذي الإتقان المحدود للإنجليزية.

د. ستحدد طبيعة و/أو مدى المساعدة اللغوية المقدمة من خلال عوامل متعددة، بما فيها:

- (١) عدد أو نسبة الأفراد ذوي الإتقان المحدود للإنجليزية المؤهلين للمشاركة في أو الاستفادة من برنامج أو نشاط أو خدمة (فورية وطويلة الأجل) أو الذين من المرجح أن يتاثروا به بشكل مباشر أو كبير؛
- (٢) تردد الاتصال الذي على عميل أو مقدم طلب أو زبون آخر أن يقوم به بالبرنامج أو النشاط؛
- (٣) طبيعة وأهمية البرنامج أو النشاط أو الخدمة للعميل أو مقدم الطلب أو الزبون الآخر؛ و
- (٤) الموارد المتوفرة.

## خطة الإتقان المحدود للإنجليزية

ستعد دائرة TDLWD وتنفذ خطة عمل وتحدد الأولويات التي تلي على أفضل وجه احتياجات ذوي الإتقان المحدود للإنجليزية. وعناصر الخطة الإجمالية هي كما يلي:

أ. تحديد وتقييم دورياً اللغات التي من المرجح مقابلتها في تقدير عدد ذوي الإتقان المحدود للإنجليزية المؤهلين للخدمات والذين من المرجح أن يتاثروا ببرنامج أو نشاط دائرة TDLWD. وإجراء مثل هذا التقييم، يجوز لدائرة TDLWD أن تستعمل:

أولاً. إحصاءات إحصاء عدد السكان لعام ٢٠٠٠ التي تشمل ولا تقتصر على عدد ذوي الإنقان المحدود للإنجليزية في "استطلاع معلومات سوق العمل" [Labor Market Information Survey] المتوفر من "قسم البحوث والإحصاءات" [Research and Statistics Division] لدائرة TDLWD.

ثانياً. بيانات الدائرة المتعلقة بتردد خدمات خطوط اللغات التي يحصل عليها المشاركون المستعملون لبرامج الدائرة.

ب. عرض اللافتات في أماكن الإنتظار وغيرها من المناطق الملائمة في لغات عديدة، لإعلام مقدمي الطلبات والعملاء وغيرهم من الزبائن عن حقهم في الحصول على خدمات مجانية في الترجمة الخطية/الشفهية ودعوتهم إلى التعريف بأنهم أشخاص محتاجين إلى مساعدة في اللغة.

ج. إستعمال "بطاقات أنا أتكلم" [I speak cards] متعددة كي يتسلى لمقدمي الطلبات والعملاء وغيرهم من الزبائن التعريف بلغاتهم الأساسية.

د. تدوين ملاحظة في الملف تعرف باللغة الأساسية للزبون ذي الإنقان المحدود للإنجليزية، ليجري كامل التفاعل (التفاعلات) اللاحق مع دائرة TDLWD في اللغة المناسبة.

هـ. يجب إطلاع العملاء ومقدمي الطلبات وغيرهم من الزبائن أن عليهم، إن أمكن، أن يزودوا المؤسسة بإخطار مسبق بالحاجة إلى مترجم خططي/شفهي. ويكون الإخطار ما لا يقل عن خمسة (٥) أيام قبل موعد زيارة مكتب TDLWD أو الإتصال الإلكتروني به مجدداً لكن غير مشروط.

وـ. في الحالات الممكنة والمناسبة، تستخدم دائرة TDLWD موظفين ناطقين بلغتين من اللغات الملائمة، لتولي مناصب تتطلب التواصل مع مقدمي الطلبات والعملاء وغيرهم من الزبائن. وعندما يكون ذلك ملائماً، يجوز أن يكون بعض هؤلاء الأفراد من المתרגمين الشفهيين المؤهلين.

زـ. عدم تشجيع إستعمال الأصدقاء أو أفراد العائلة أو الأطفال القصار كمترجمين شفهيين، إذ قد يؤثر هذا على فعالية الخدمة. وقد يؤدي إستعمال هؤلاء الأشخاص إلى إخلال في الخصوصية أو التردد من جانب الأفراد في الكشف عن معلومات شخصية هامة لوضعهم. وبالإضافة إلى ذلك، لا يكون أفراد العائلة والأصدقاء مؤهلين لتولي الترجمة الشفهية إذ غالباً ما يكون إنقاهم للغتين غير كافٍ ويفتقرون للمهارة في الترجمة الشفهية وللإلمام في المصطلحات المتخصصة. لكن بعد إطلاع الشخص على حقه في الحصول على خدمات مجانية في الترجمة الشفهية، وإذا رفض هذه الخدمات وطلب إستعمال فرد من العائلة أو صديق، فيجوز لدائرة TDLWD أن تستعمل فرد العائلة أو الصديق، إذا لا

يؤثر إستعمال هذا الشخص على فعالية الخدمة أو ينتهك خصوصية الشخص ذي الإنقان المحدود للإنجليزية. وستوثق دائرة TDLWD العرض ورفضه.

ح. المعلومات عن حقوق الزبائن التي تشمل ولا تقتصر على حق الزبائن ذي الإنقان المحدود للإنجليزية في الحصول على خدمات مجانية من المترجمين الشفهيين/الخطبيين، ستوضع في كتيبات ومناشير وكراسات وغيرها من المواد الموزعة على الجمهور العام وعلى الموظفين في اللغة المعنية عن الإنقان المحدود للإنجليزية.

ط. إستخدام إجراءات الشكوى القائمة للبت في الشكاوى المتعلقة بتقديم المساعدة اللغوية، والإخطار وتوعية العملاء ومقدمي الطلب وغيرهم من الزبائن حول حقوقهم في رفع شكوى (شكوى) التمييز.

ي. تحديد المستندات الشائعة الطلب والأساسية، وترجمتها في الحالات الممكنة والملائمة والمعقولة إلى اللغة (اللغات) الملائمة، وجعل هذه المستندات متوفرة لذوي الإنقان المحدود للإنجليزية.

ك. في حال تطلب عدد كبير من السكان المؤهلين للخدمة أو المتاثرين مباشرة ببرنامج أو نشاط يموله "قانون إستثمار العمل/قسم أمن التوظيف" [Work Investment Act (WIA)/Employment Security Division (ESD)] مواداً خطية أو سمعية في لغة غير الإنجليزية، ستتخذ دائرة TDLWD خطوات معقولة لتقديم المواد أو المستندات في اللغات الملائمة.

ل. يجب أن تحتفظ كل منطقة محلية/مكتب محلي بقائمة (قوائم) بالمجموعات المحلية والمناصرة التي يمكن الحصول منها على مساعدة معنية. وسيحتفظ "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتوعي والامتثال" [Office of Civil Rights, Diversity, and Compliance Assistance] لدائرة TDLWD ويتحدث قائمته بهذه المؤسسات/الهيئات في كافة أنحاء الولاية.

م. تدريب الموظفين والأفراد الملائمين الآخرين لضمان أن الموظفين وهؤلاء الأفراد يفهمون وقدرون على تنفيذ أحكام هذه السياسات وهذا التوجيه.

ن. مراقبة والإشراف المنتظم على فعالية هذه السياسات وهذا التوجيه والتوجيهات المتعلقة به وغيرها من برامج ونشاطات المساعدة اللغوية.

### تقديم خدمة الترجمة الخطية/الشفهية

في ظروف غياب التواصل الفعال بسبب عجز عميل أو مقدم طلب أو زبون آخر عن الفهم الكافي للغة الإنجليزية المحكية، على مدير المكتب أو المشرف أن يقرر إذا كانت الحاجة

تدعو إلى مترجم خططي/شفهي للغة. وعندما يتم القرار أن مترجم خططي/شفهيًّا للغة مطلوب، وكذلك ملائم، سيتم إتخاذ بعض التدابير.

عندما يؤكد أحد موظفي دائرة TDLWD الحاجة إلى خدمة مترجم خططي/شفهي أو عندما يطلب شخص يتكلم لغة غير الإنجليزية خدمة مترجم خططي/شفهي، على الموظف أن يستعين بالقوائم الملازمة التي تشمل ولا تقتصر على قوائم المתרגمين الخطبيين/الشفهيين التي يقدمها "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتنوع والامتثال" وتوفير مترجم خططي/شفهي.

قد يشمل تقديم خدمة مترجم خططي/شفهي أي من الخدمات الآتية:

(١) خدمة مترجم خططي أو شفهي مؤهل من أي خدمة متوفرة محليًّا.

(٢) خدمة مترجم خططي/شفهي يقدمها أحد موظفي دائرة TDLWD أو مؤسسة أخرى تابعة للولاية. ولضمان مراعاة السياسة، سيتم النظر في استخدام موظفي دائرة TDLWD لتقديم خدمات الترجمة الخطبية/الشفمية حسب كل حالة.

(٣) إستعمال العميل أو مقدم الطلب أو الزبون الآخر لمترجمه الخططي/الشفهي الخاص به، وبناءً على طلب العميل أو مقدم الطلب أو الزبون الآخر. وستستخدم دائرة TDLWD المترجم الخططي/الشفهي الخاص بفرد فقط بناءً على طلب الفرد وفقط عندما لا يؤثر إستعمال ذلك الفرد على فعالية الخدمات أو ينتهك خصوصية العميل أو مقدم الطلب أو الزبون الآخر. وستدون دائرة TDLWD السجلات الملازمة بالطلب. وسيتم النظر في التعويض المالي لهؤلاء الأفراد حسب كل حالة.

#### د. خدمات الترجمة الخطبية/الشفمية

(١) تشمل القائمة المرفقة بعض المתרגمين الخطبيين/الشفهيين والخدمات في مختلف اللغات. وسيحتفظ "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتنوع والامتثال" بقائمة شاملة بالأشخاص الذين يترجمون من لغة أجنبية إلى الإنجليزية والعكس صحيح.

(٢) عقد (عقود) على خدمات ترجمة اللغات في كافة أنحاء الولاية.

(٣) "منشور قائمة المترجمين الشفهيين" [Interpreter Release List] (إلاستلام نسخ إلكترونية من السجل، يرجى إرسال عنوانكم الإلكتروني إلى [Evelyn.Gaines@state.tn.us](mailto:Evelyn.Gaines@state.tn.us)) في موضوع رسالتكم. يرجى وضع "طلب تحديث السجل" [Registry Update Request]

هـ. يزود "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتنوع والامتثال" كل مكتب محلي ومكتب خدمات عمل ومركز مطالبات تأمين البطالة والمناطق المحلية لاستثمار القوة العاملة [LWIA] نسخة من قائمة المترجمين الشفهيين لسجل المترجمين الشفهيين لولاية تينيسي. وسيحتفظ "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتنوع والامتثال" بنسخة ويحصل على تحديثات لها كلما توفرت ثم يوزع التحديثات.

#### وـ. تدريب الموظفين

لضمان أن جميع الموظفين يفهمون هذه السياسة وأنهم قادرون على تنفيذ شروطها، سيقدم "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتنوع والامتثال" التدريب لجميع الموظفين. وسيجري التدريب على أساس سنوي أو عندما تطرأ تغييرات على هذه السياسة أو البرنامج. ويجب أن يشمل هذا التدريب ولا يقتصر على ما يلي:

٥ شروط الفقرة ١٨٨ من قانون استثمار القوة العاملة لعام ١٩٩٨، حسب تعديلها؛

٥ الجزء الثامن من السجل الفدرالي، بتاريخ ١٧ كانون الثاني/يناير ٢٠٠١؛

٥ مسؤولية ضمان وصول ذوي الإقان المحدود للإنجليزية للخدمات؛

٥ سياسة المؤسسة في ما يتعلق بتقديم الخدمات لذوي الإقان المحدود للإنجليزية؛ و

بالإضافة إلى ذلك، يجوز لدائرة TDLWD أن تتعاقد مع فرد أو هيئة أو وكالة أو مؤسسة متعارف عليها أو أن تؤمن منها حصول موظفي المؤسسة على تدريب في التنوع. وقد يتم توفير هذا التدريب على أساس سنوي. وعلى جميع الموظفين أن يبرهنو حضور وإتمام هذا البرنامج التدريبي ما لا يقل عن مرة واحدة كل ثلاثة (٣) سنوات. وهذا قد يكون نشاطاً مسموحاً بموجب برنامج التنمية المهنية للموظف الذي يحدد المشرف المعنى أنه ملائماً له.

## الدفع

- أ. لا يجوز أن يفوق المقابل المالي لخدمة مترجم خططي/شفهي النسبة التي يحددها "قسم الخدمات المالية" [Fiscal service Division] بالتشاور مع "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتنوع والامتنال".
- ب. لا يجوز لدائرة TDLWD أن تدفع مقابل خدمة مترجم خططي/شفهي لفرد مباشر من عائلة الشخص الطالب للخدمة أو مستخدمها.
- ج. تقيد المبالغ المالية المدفوعة مقابل خدمة مترجم خططي/شفهي على حساب مشروع القسم أو البرنامج المطلوب له الخدمة، من خلال إستعمال الرموز الشرفية لدائرة TDLWD المتعلقة بـ"الأتعاب الفنية والخاصة/أتعاب المترجمين الشفهيين" [ Technical Fees ] [and Special Fees/Interpreter Fees].
- د. وسائل الدفع – يجب أن تقدم كافة أقسام دائرة TDLWD طلبات السلع عن طريق "نظام جرد الإدارة المالية" [Financial Management Inventory System] أو [FMIS] أو إستماراة يحددها "قسم الخدمات المالية" لإدخال سبب وتاريخ وساعات إستعمال خدمة مترجم خططي/شفهي والمبلغ المالي المستحق الدفع. وعند إستلام القسم للفاتورة، سيتم التحقق من صحة الفاتورة؛ وإذا كانت الفاتورة صحيحة، سيقوم المسؤول الإداري بالتوقيع على تخلصها وستحال نسخة منها إلى مدير "مكتب مساعدة الحقوق المدنية والتنوع والامتنال" بينما تحال الفاتورة الأصلية إلى "قسم الخدمات المالية" لصرفها.